

**KESEDARAN GURU-GURU TERHADAP ELEMEN
ISO 9000 DALAM SISTEM PENGURUSAN SEKOLAH**

MOHD RAZIF BIN IBRAHIM

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
1998**



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

MOHD. RAZIF BIN IBRAHIM

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) _____ Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

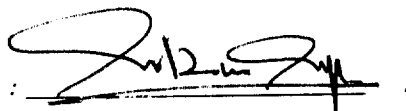
KESEDARAN GURU TERHADAP ELEMEN ISO 9000

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor): _____ En. Ab Rahman bin Mustafa

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: 7/7/98

KESEDARAN GURU TERHADAP ELEMEN ISO 9000

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah untuk
memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

MOHD RAZIF BIN IBRAHIM

© Mohd Razif Bin Ibrahim
Hakcipta Terpelihara, 1998

KEBENARAN MENGGUNA

Penyerahan projek ini sebagai keperluan pengajian lepas ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM menjadikan hasil projek ini sebagai bahan rujukan.

Sebarang bentuk penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada hasil projek ini untuk memperolehi sumber kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran daripada saya. Disamping itu pengiktirafan kepada saya dan UUM perlu diberikan apabila menggunakan bahan-bahan yang terdapat dalam projek ini.

Saya juga membenarkan hasil projek ini dibuat salinan secara keseluruhan atau sebahagian bagi tujuan akademik sahaja, tetapi perlu mendapatkan kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau kebenaran boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah seperti alamat di bawah:

DEKAN
SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengukur tahap kefahaman guru-guru terhadap 20 elemen ISO 9000 dalam sistem pengurusan sekolah. Responden kajian adalah di kalangan guru-guru yang berkhidmat di sekolah menengah dalam daerah Hulu Perak. Perak. Secara khususnya kajian ini melihat kefahaman guru berdasarkan kepada faktor-faktor demografi yang dijadikan sebagai angkubah bebas seperti jantina, umur, kelayakan akademik, pengalaman bertugas dan status jawatan. Manakala 20 elemen ISO 9000 dijadikan sebagai angkubah bersandar yang berasaskan kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri.

Keseluruhan elemen ISO 9000 dalam kajian ini berpandukan kepada tiga model sistem pengurusan kualiti iaitu model **Crosby's 14 point**, model **The Juran's Trilogy** dan model **Deming's 14 points**. Kajian ini menggunakan dua bahagian soal selidik. Bahagian A adalah mengenai faktor demografi dan soalan dalam bahagian B mengenai 20 elemen ISO 9000 yang disesuaikan dengan sistem pengurusan sekolah. Skala Likert digunakan untuk mengukur tahap kefahaman guru iaitu tidak faham, kurang faham, sederhana faham, faham dan amat faham.

Responden dalam kajian ini ialah 168 orang guru. Setiap data yang diperolehi telah dianalisa dengan menggunakan pakej perisian komputer SPSS (Statistic Package for Social Science) version 7.5. Statistik yang digunakan ialah korelasi pearson, ujian t dua hujung dan anova satu hala. Ujian statistik ini dijalankan pada aras keertian $p = 0.01$ dan $p = 0.05$.

Penemuan utama kajian ini ialah 76.2 % ataupun 128 orang responden daripada 168 orang memahami 20 elemen ISO 9000 dalam sistem pengurusan sekolah. Sebanyak 23.8 % ataupun 40 orang responden tidak memahami elemen ISO 9000. Hasil penyelidikan ini juga mendapati bahawa semua faktor demografi dalam kajian ini mempengaruhi kefahaman guru terhadap 20 elemen ISO 9000. Walau bagaimanapun pengaruh faktor demografi ini tidaklah begitu ketara.

Kesimpulan daripada hasil kajian, guru yang baru berkhidmat kurang memahami elemen ISO 9000. Walau bagaimanapun kefahaman guru semakin meningkat sejajar dengan peningkatan umur, kelayakan akademik, pengalaman dan status jawatan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure the level of understanding of teachers on the 20 elements of ISO 9000 in school (management system). The research respondents are among teachers in secondary schools in the area of Hulu Perak. Specifically this research looks at the understanding of the teachers based on demographic factors which form the independent variables such as gender, age, academic qualification, experience and of job status. The 20 elements of ISO 9000 form the independent variables which are based on the Development Circular of the Public Service Volume 2, year 1996 issued by the Prime Ministers Department.

The ISO 9000 elements in this research are based upon quality management system models which are the Crosby's 14 points model, the Juran's Trilogy model and Deming's 14 points model. The research questionnaires consist of 2 parts. Part A is on demographic factors and Part B is about the 20 elements of ISO 9000 which are adapted to the environment of the school management. The Likert scale is used to measure the understanding level of teachers namely ; totally do not understand, understand slightly, understand averagely, understand and understand fully.

The sample size of this research consists of 168 teachers. Every data obtained was analyzed using the SPSS (Statistical Package for Social Science) version 7.5. The statistical analysis was done using the Pearson Correlation, T-test and One Way Anova. The statistical test was taken at level $p = 0.01$ and $p = 0.05$.

The findings of the research is that 76.2 % or 128 from 168 respondents understood the 20 elements of ISO 9000. About 23.8 % or 40 respondents did not understand the elements of ISO 9000. The conclusion of this research is that the understanding level of the teachers on the 20 elements of ISO 9000 is influenced by demographic factors though it is not too dominant. The teachers who have only been recently in service did not understand the elements of ISO 9000. However the level of understanding increases as the teachers grow older, acquire better qualification, more experience and advance in their career.

PENGHARGAAN

Saya mengucapkan syukur Alhamdulillah, segala puji-pujian bagi Allah S.W.T di atas segala limpah dan rahmatnya kerana dapat menyiapkan projek ini dalam masa yang ditetapkan dan dalam keadaan serba kekurangan yang ada pada diri saya.

Saya merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada pihak Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pendidikan, pihak Universiti Utara Malaysia khususnya Sekolah Siswazah kerana menerima saya mengikut program Sarjana Sains Pengurusan ini.

Setinggi-tinggi terima kasih kepada Encik Ab. Rahman Bin Mustafa, Pengarah Pusat Matrikulasi Universiti Utara Malaysia yang sanggup menjadi penyelia, memberi tunjuk ajar, dan bimbingan sehingga saya dapat menyempurnakan kajian ini. Saya juga mengucapkan ribuan terima kasih pada Tuan Syed Abdul Rahman Bin Syed Zin (Pensyarah Sekolah Bahasa dan Pemikiran Sains UUM) yang sama-sama membantu memudahkan saya menyiapkan projek ini. Semoga Allah S.W.T jua yang boleh membalas jasa mereka.

Tidak ketinggalan juga saya memberi penghargaan kepada pihak-pihak yang memberi kerjasama yang baik seperti berikut:

1. Pengarah Perancangan dan Penyelidikan, Bahagian Perancangan dan Penyelidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia kerana meluluskan penyelidikan ini.
2. Pegawai Pendidikan Daerah Hulu Perak, Perak yang memberi kelulusan untuk mengedarkan soal selidik di sekolah-sekolah dalam daerah Hulu Perak.
3. Pengetua sekolah menengah dalam daerah Hulu Perak kerana membenarkan pengedaran soal selidik di kalangan guru-guru.
4. Guru-guru yang terlibat dalam kajian ini sebagai responden.

Akhir sekali, saya merakamkan penghargaan istimewa untuk isteri saya Sofiah Molek Bt Lope Aman Shah yang menjadi sumber inspirasi sepanjang mengikuti program ini. Usaha saya ini juga akan menjadi pendorong, cabaran dan hadiah istimewa kepada Adibah Husna dan Muhamad Adib untuk kejayaan mereka bila dewasa kelak. Semoga mereka mendapat keredaan Allah S.W.T.

Amin. Wassallam

KANDUNGAN

| | |
|--------------------|------|
| KEBENARAN MENGGUNA | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| PENGHARGAAN | iv |
| KANDUNGAN | v |
| SENARAI JADUAL | vii |
| SENARAI RAJAH | viii |

BAB 1 PENDAHULUAN KAJIAN

| | | |
|------|------------------------|----|
| 1.1. | Latarbelakang ISO 9000 | 1 |
| 1.2. | Pernyataan Masalah | 28 |
| 1.3. | Objektif Kajian | 29 |
| 1.4. | Kepentingan Kajian | 30 |
| 1.5. | Batasan Kajian | 31 |

BAB 2 SOROTAN KARYA

| | | |
|------|-------------------------------------|----|
| 2.1. | Model Kualiti dan Kesedaran Pekerja | 32 |
| 2.2. | Faktor Jantina | 40 |
| 2.3. | Faktor Umur | 43 |
| 2.4. | Faktor Kelulusan Akademik | 47 |
| 2.5. | Faktor Pengalaman Bertugas | 50 |
| 2.6. | Faktor Status Jawatan | 52 |

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 3.1. | Pengenalan | 59 |
| 3.2. | Definisi Istilah | 59 |
| 3.3. | Angkubah Kajian | 60 |
| 3.4. | Hipotesis Kajian | 62 |
| 3.5. | Lokasi Kajian | 63 |
| 3.6. | Responden Kajian/Pensampelan | 64 |
| 3.7. | Sumber Data | 64 |
| 3.8. | Soal Selidik | 65 |
| 3.9. | Penganalisaan Data | 67 |

BAB 4 PENGANALISAAN DATA

| | | |
|------|---------------------|----|
| 4.1. | Analisis Responden | 70 |
| 4.2. | Skor Kefahaman | 73 |
| 4.3. | Pengujian Hipotesis | 87 |

BAB 5 RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

| | | |
|------|------------|-----|
| 5.1. | Pengenalan | 103 |
| 5.2. | Rumusan | 103 |
| 5.3. | Cadangan | 114 |

BAHAN RUJUKAN

119

LAMPIRAN

| | | |
|----|--|-----|
| A. | : Soal Selidik | 125 |
| B. | : Hasil Ujian 'Realibility' Soal Selidik | 132 |

SENARAI JADUAL

| | Halaman |
|---|---------|
| Jadual : 1.1 Siri Standard ISO 9000 | 4 |
| Jadual : 1.2 Elemen ISO 9000 | 5 |
| Jadual : 4.1 Analisis Statistik Kekekapan | 71 |
| Jadual : 4.2 Skor Pemahaman Negatif Guru | 74 |
| Jadual : 4.3 Skor Pemahaman Positif Guru | 74 |
| Jadual : 4.4 Skor Pemahaman Guru | 75 |
| Berdasarkan Pecahan Jantina | |
| Jadual : 4.5 Skor Pemahaman Guru | 76 |
| Berdasarkan Pecahan Umur | |
| Jadual : 4.6 Skor Pemahaman Guru Berdasarkan Pecahan | 77 |
| Pencapaian Akademik | |
| Jadual : 4.7 Skor Pemahaman Guru Berdasarkan | 78 |
| Pecahan Pengalaman | |
| Jadual : 4.8 Skor Pemahaman Guru Berdasarkan | 79 |
| Pecahan Status Jawatan | |
| Jadual : 4.9 Skor Pemahaman Guru Terhadap | 80 |
| 20 Elemen ISO 9000 | |
| Jadual : 4.10 Skor Pemahaman Guru Terhadap | 82 |
| 20 Elemen ISO 9000 (sambungan) | |
| Jadual : 4.11 Skor Pemahaman Guru Terhadap | 84 |
| 20 Elemen ISO 9000 (sambungan) | |
| Jadual : 4.12 Skor Pemahaman Guru Terhadap | 85 |
| 20 Elemen ISO 9000 (sambungan) | |
| Jadual : 4.13 Jadual korelasi Pearson | 88 |
| Jadual : 4.14 Korelasi Jantina dengan 20 Elemen ISO 9000 | 89 |
| Jadual : 4.15 Korelasi Umur dengan 20 Elemen ISO 9000 | 90 |
| Jadual : 4.16 Korelasi Pencapaian Akademik dengan | 91 |
| 20 Elemen ISO 9000 | |
| Jadual : 4.17 Korelasi Pengalaman dengan 20 Elemen ISO 9000 | 92 |
| Jadual : 4.18 Korelasi Status Jawatan dengan 20 Elemen ISO 9000 | 94 |
| Jadual : 4.19 Perbandingan Pemahaman Elemen ISO 9000 | 95 |
| Mengikut Jantina | |
| Jadual : 4.20 Perbandingan Pemahaman Elemen ISO 9000 | 96 |
| Mengikut Kelulusan Akademik | |
| Jadual : 4.21 Perbandingan Pemahaman Elemen ISO 9000 | 97 |
| Mengikut Status Jawatan | |
| Jadual : 4.22 Perbandingan Pemahaman Elemen | 98 |
| ISO 9000 Mengikut Umur | |
| Jadual : 4.23 Analisis Varian Min Pemahaman | 99 |
| Guru Berdasarkan Umur | |
| Jadual : 4.24 Perbandingan Pemahaman Elemen | 100 |
| ISO 9000 Mengikut Pengalaman | |
| Jadual : 4.25 Analisis Varian Min Pemahaman | 101 |
| Guru Berdasarkan Pengalaman | |

SENARAI RAJAH

| | | Halaman |
|------------------|--|----------------|
| Rajah 1.1 | Keperluan-Keperluan Bagi Pengurusan Sistem Kualiti | 4 |
| Rajah 2.1 | Model Kualiti Crosby | 32 |
| Rajah 2.2 | Model Kualiti Juran | 34 |
| Rajah 2.3 | Model Kualiti Deming | 35 |
| Rajah 3.1 | Angkubah Kajian | 61 |

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Latarbelakang ISO 9000

ISO 9000 adalah satu pertubuhan bukan kerajaan dan merujuk kepada aktiviti **International Organization for Standardization** tetapi ISO bukanlah singkatan nama kepada pertubuhan ini (Gumpp G.B, 1994). Sebenarnya ISO adalah panggilan (nickname) kepada perkataan Greek “ISOS” yang bermaksud sama (equal) seperti dalam perkataan “isometric” yang merujuk kepada persamaan ukuran atau “isotope” yang merujuk kepada dua atau elemen nuklear yang mempunyai bentuk yang sama (Saad Benmiloud: 1998)

Dari segi sejarahnya, standard antarabangsa bermula melalui bidang ‘electrotechnical’ apabila terbentuknya International Electrical Commission (IEC) pada tahun 1906. Tujuan IEC adalah untuk mengwujudkan satu sistem global dalam bidang teknologi informasi, Jaluran skrew, kain, kualiti air dan udara, turbin gas, keselamatan barang mainan, pengurusan kualiti dan jaminan kualiti (Gumpp G.B, 1994). Aktiviti IEC berakhir pada tahun 1942 apabila meletusnya Perang Dunia Kedua.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BAHAN RUJUKAN

- AARP Work Force Programs Department (1995), '*Valuing Older Workers: A Study of Cost and Productivity*', Washington D.C, **ERIC Document Reproduction Service No: ED 392 890**
- Abdul Rafie Mahat (1997), "*TQM dan ISO 9000 Pelaksanaan Dalam Sistem Pendidikan: Harapan dan Cabaran*", **Jurnal Wacana Pendidikan '97**, Kuala Lumpur Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (1995), **Perkhidmatan Awam Malaysia Ke arah Wawasan 2020**, Kuala Lumpur, Percetakan Nasional Berhad
- Albretcht, K (1988), **At America's Service**, Illinois, Doew Jones-Irwin, Homewood
- Alcock. T.D (1995), **ISO 9000: A Manager's Guide**, Selangor, Federal Publication.
- Allen N.J dan Meyer J.P (1993), '*Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects*' **Journal of Business Research**, 26, 49-61
- American Association of Retired Persons (1995), '*American Business and Older Workers: A Road Map to the 21st Century*' Washington D.C, **ERIC Document Reproduction Service No: ED 397 248**
- Anastasi, A (1982), **Psychological Testing**, New York, Macmillan Publishing Co.
- Arcaro J.S (1995), **Quality in Education : An Implementation Handbook**, Florida, St Lucie Press.
- Atkinson, T (1990), '*Evaluating Quality Circles in a College of Further Education*', **Manchester Monographs**, University of Manchester.
- Becker H.S (1960), '*Notes on the Concept of Commitment*', **American Journal of Sociology**, 66, 32-42.
- Bemowski K (1996), *Leaders on Leadership*, **Quality Progress**, January 1996, p: 43-45
- Bhagi.M dan Sharma. S (1992), **Encyclopaedia Dictionary of Psychology**, New Delha, Anmol Publishing, Vol 1
- Bishop, J.H (1989), '*Is the test score decline responsible for the productivity growth decline?*', **American Economic Review**, 79(1), 178-197.

- Black B.M, (1994), **Analysis of Senior Undergraduate Students' Preparedness for the Workplace Based on Personality, Values and Psychological Gender**, (UMI Dissertation Services, Michigan: Bell & Howell Company
- Brumm E.K, (1995), **Managing Records for ISO 9000 Compliance**, Wisconsin, ASQC
- Calabrese & Raymond L (1996), '*Decision Making: A Comparison of Group and Individual Decision-Making Differences*', **Journal of School Leadership**, 6(5), September, p: 555-572.
- Cohen. A dan Lowernberg. G (1990), '*A Re-examination of the Bet Theory as Applied to Organizational Commitment*', **Human Relations**, 45(10), 1015-1050
- Crosby, Margaree S, Owens, Emma M (1996), *An Assessment of Principal Attitudes toward Ability Grouping in the Public Schools of South Carolina*, **ERIC Document Reproduction Service No: ED 364 634**
- Crosby, P.B (1979), **Quality is Free: The Art of Making Quality Certain**, New York, New American Library.
- Dale B.G (1994), **Managing Quality**, 2nd Edition, Hemel Hempstead, Prentice Hall
- Deming, W.E, (1981), **Management of Statistical Techniques for Quality and Productivity**, New York, New York University.
- Drucker, P.F, (1989), **The New Realities: In Government and Politics, in Economics and Business, in Society and World View**. New York, Harper & Row
- Duval, John H, Carlson, Robert V (1991), **Dedication/Commitment: A Study of Their Relationship in Teaching Excellence**, Vermont, IAH Publication
- Freeman R, (1993), **Quality Assurance in Training and Education: How to Apply BS 5750 (ISO 9000) Standard**, London, Kogan Page
- Gill,P & Butler,J (1993), '*Asleep at the switch*', **Chief Information Officer Journal**, 5(4), 34-35
- Gordon, R.D (1994), "*Experience Related to the Leadership Skills of College of Education Students*", **Marshall University Review**, Fall 1994, West Virginia.
- Guam Community College, (1990), **Graduate Follow-up and Employer Survey**, Guam, ERIC Document Reproduction Service No: ED 359 405
- Gumpp. G.B (1994), **How to Win with ISO 9000: Quality Assurance and Management Systems**, Kuala Lumpur, Crescent News.
- Gurman E.B & Long. K (1992), '*Gender Orientation and Emergent Leader Behaviour*', **Sex Role** 27(7/8), 391-400

- Habibah Abd Aziz (1992), *Persepsi Pengetua dan Guru Besar Terhadap Peranan Pejabat Pendidikan Daerah di Negeri Perak*, Latihan Ilmiah Sarjana Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hammer. M & Champy. J (1993), **Reengineering The Corporation : A Manifesto for Business Revolution**, London, Nicholas Brealey Publishing.
- Hoyle.D (1994), **ISO 9000: Quality Systems Handbook**, Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford.
- Hudson, J & Dorothy, R (1996), *Teacher's Perceptions of Women in the Principalship: A Current Perspective*, Missouri, ERIC Document Reproduction Service No: ED 403 225
- Hunt V.D, (1992), **Quality in America: How to Implement a Competitive Quality Programme**, Illinois, Business One Irwin
- Huyink D.S dan Westover C, (1994), **ISO 9000: Motivating the People, Mastering the Process, Achieving Registration**. New York, Irwin Professional Publishing.
- Inwald R.E & Brobst M.A, (1988), **Hilson Personnel Profile/Success Quotient Manual**, Kew Garden, New York, Hilson Research Inc.
- Ishikawa, Kaoru (1989), **Introduction to Quality Control**, Tokyo, Chapman & Hall.
- Jabatan Perdana Menteri (1992), *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam 1992, Jilid 2*, Kuala Lumpur, Percetakan Nasional Berhad
- Jabatan Perdana Menteri (1996), *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur, Percetakan Nasional Berhad
- Johnson R.S (1993), *Total Quality Management: Leadership for the Quality Transformation*, Part 1, **Quality Progress**, Vol 26, No:1
- Johnson.M, Griffeth R, Burton. S and Carson. P (1993), "An Exploratory, Investigation into the Relationships Between Promotion and Turnover: A Quasi-Experimental Longitudinal Study", **Journal of Management**, 19(1), 33-49.
- Juran. J.M (1989). **Juran on Leadership for Quality:An Executive Handbook**, New York, Free Press.
- Leimbach G.J (1993), 'The Effects of Vocational Leadership Development for Individuals Who Participated in the Ohio Vocational Education Leadership Institute'. Ohio, ERIC Document Reproduction Service No: ED 389 940
- Levy,P.E & Baumgardner, A.H,(1991), 'Effects of self-esteem and gender on goal choice', **Journal of Organizational Behavior**, 12(6), 529-541

- Locke, E.A & Latham, G.P. (1990), '*Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel*', **Psychological Science**, 1(4), 240-246.
- Lopez & Omar, S, (1995), **The Effect of the Relationship between Classroom Student Diversity and Teacher Capacity on Student Performance, Executive Summary, Conclusion and Recommendations for Educational Policy and Practice, The Strategic Management of the Classroom Learning Enterprise Research Series**, Texas, ERIC Document Reproduction Service No: ED 369 349
- Marsh, H.W & Meyers, M (1984), **Masculinity, Femininity and Androgyny: A Methodological and Theoretical Critique**, (ERIC Document Reproduction Service No. ED 242 758)
- Mohamed Zon Ramli (1994), *Kecemerlangan Pendidikan dan Amalannya di Sekolah Menengah Harian Dari Perspektif Pengurusan*, Latihan Ilmiah Sarjana Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia
- Mohapatra M.K, (1993), **Orientations of State Administrators toward Cultural Diversity in Public Agencies: An Empirical Study**, ERIC Document Reproduction Service No: ED 369 349
- Mohd Najib Tun Abdul Razak, Dato Sri (1995), *Ucaputama Majlis Perkhidmatan Cemerlang 1994*. 20 Mei 1995, Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur
- Mohd Radzi Abd Jabar (1995), *Pengurusan Latihan Dalaman di Sekolah Menengah di Negeri Perak Darul Ridzuan*, Latihan Ilmiah Sarjana Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mowday R.T, Steers R.M & Porter L.W (1982), **Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**, New York, Accademic Press.
- Nik Aziz Nik Pa (1989), *Agenda Pendidikan Bagi Memenuhi Tuntutan Abad ke 21*, **Jurnal Pendidikan Islam**, Angkatan Belia Islam Malaysia (ABIM), 2(2):1-19.
- Novack, J.L (1995), **The ISO 9000 Quality Manual Developer**, New Jersey, Prentice Hall PTR.
- Oakland J.S (1989), **Total Quality Management**, Oxford : Heineman Professional Publishing.
- Patrick, J.E, (1995), "*Correlation Between Administrative Style and School Climate*", **Journal of School Leadership**, v5 n8, Jan
- Peach,R.W (1995), **The ISO 9000 Handbook**, 2nd Edition, Fairfax, VA: Irwin Professional Publishing.
- Peters, Tom (1987), **Thriving On Chaos**, London, Pan Books

- Pierce J.L & Newstrom J.W.(1990), **Ethics and Management**, New York, Harper & Row
- Rabbit, J.T & Bergh, P.A (1994), **The ISO 9000 Book**, 2nd Edition, New York, Quality Resources.
- Robertson, Peter J, Kwong, Sophia S (1993), "*The Impact of Membership Diversity on School Council Making*", **Los Angeles Unified School District Research**, California, 1993.
- Robiah Sidin (1993), **Classroom Management**, Kuala Lumpur: Fajar Bakti.
- Saad Benmiloud (1998), **The Developing, Implementing & Documentation of ISO 9000 Quality System**, California, Alameda Co,
- Sallis. E (1996), **Total Quality Management in Education**, 2nd Edition, London, Kogan Page.
- Schmitt.D.M (1995), *Women in Leadership: Enacting a New Curriculum in Educational Administration*, Michigan, ERIC Document Reproduction Service No: ED 390 150
- Schonwetter D.J (1993), *Women Academic and Career Administrators' Role Perceptions and Occupational Satisfaction: Implications for Appointment and Professional Development* **Journal of School Leadership**, v8 n9, Manitoba, Canada
- SIRIM (1994), *Malaysian Standard: Quality Systems -- Model for Quality Assurance in Design, Development, Production, Installation and Servicing*, (1st Revision), Selangor Standard & Industrial Research Institute of Malaysia,.
- Statt D. (1981), **A Dictionary of Human Behaviour**, London: Harper & Row
- Swanson R.C (1995), **The Quality Improvement Handbook-Team Guide to Tools and Techniques**, London, Kogan Page.
- Uma Sekaran (1992), **Research Method For Business : A Skill Building Approach**, 2nd Edition, New York, John Wiley and Sons.
- Wan Mohd Zahid (1994), **Wawasan Pendidikan: Agenda Pengisian**, Kuala Lumpur, Cahaya Pantai Publishing.
- Wan Shamsuddin Bin Wan Mamat, Dr (1997), *Pelaksanaan TQM dan ISO 9000 di Sekolah*, **Jurnal Wacana Pendidikan '97**, Kuala Lumpur Kementerian Pendidikan Malaysia,
- Ward M. C (1990), **Panduan Amali Untuk Penyelidikan Pendidikan** terjemahan oleh Syaharom Abdullah, Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka
- Winch, C (1996), **Quality and Education**, Oxford, Blackwell Publisher.

- Wisconsin Center for Educational Research, Madison (1992), '*Total Quality Management*', **Focus in Change**, n8 Fall
- Wisner. J.D, (1994) '*A Performance Assessment of the US Baldrige Quality Award Winner*', **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 11 No. 2, p: 8-25
- Wolman B.B (1973), **Dictionary of Behavioural Science**, New York, Van Nostrand Reinhold Co.
- Zheng & Henry (1996), '*School Context, Principal Characteristics, and Instructional Leadership Effectiveness: A Statistical Analysis*' Term Paper, Annual Meeting of the American Educational Research Association, New York.